

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penggunaan sistem informasi berbasis teknologi informasi (teknologi informasi dan komunikasi-TIK) pada organisasi pemerintah yang lebih dikenal dengan istilah *electronic government* (*e-government*) telah meningkat pesat secara global untuk menunjang fungsi pemerintahan lokal, negara bagian ataupun secara nasional. *E-government* merupakan upaya untuk mentransformasikan layanan pemerintah kepada para pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi (Gupta dkk., 2008). Untuk mencapai tujuan tersebut perlu didukung dengan kerangka kerja *e-government* yang efektif, yaitu meningkatnya kinerja internal sektor publik dengan pengurangan waktu dan biaya transaksi sehingga dapat lebih mengintegrasikan proses dan alur kerja yang memungkinkan pemanfaatan sumberdaya yang efektif di berbagai lembaga sektor publik yang bertujuan untuk solusi berkelanjutan (UNeGovKB, 2018). Berdasarkan interaksi antara organisasi pemerintah dan pemangku kepentingan, *e-government* diklasifikasikan kepada G2G (*government-to-government*), G2B (*government-to-business*), G2C (*government-to-citizen*), dan G2E (*government-to-employees*) (Carter dan Belanger, 2005; Tan dkk., 2005; Laskaridis dkk., 2008; UNeGovKB, 2018).

Area studi *e-government* sangat luas dan kompleks, sebagian besar studi hanya mengacu pada G2G, G2B, dan G2C, tanpa mempertimbangkan G2E atau hanya memasukkannya sebagai bagian dari bidang G2G, sehingga penelitian G2E

relatif sedikit dan tidak banyak dipelajari (Rao, 2011, 2017). Fokus G2E adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi organisasi pemerintah untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai serta untuk mendorong pelaksanaan program dan tujuan pemerintah melalui pengelolaan anggaran, akuntansi, dan sumber daya manusia (Laskaridis dkk., 2008; Rao, 2011).

Penyelenggaraan SIKD Regional (Sistem Informasi Keuangan Daerah Regional) atau SIPKD (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah) dengan keluaran Informasi Keuangan Daerah oleh Pemda (Pemerintah Daerah) Provinsi/Kabupaten/Kota merupakan mandat PP (Peraturan Pemerintah) 56/2005 dan UU (Undang-Undang) 23/2014 untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan organisasi pemerintah di Indonesia. Penyelenggaraan SIKD Regional di Indonesia setidaknya sudah berjalan lebih satu dekade sejak diberlakukannya PP 56/2005 tentang SIKD yang menggunakan alat bantu TIK berupa aplikasi (*software*) dengan berbagai ragam *platform*. Sebanyak 223 Pemda menggunakan Aplikasi SIMDA (Sistem Informasi Manajemen Daerah) yang dikembangkan oleh BPKP RI (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan RI), 68 Pemda menggunakan Aplikasi SIPKD yang dikembangkan oleh Kemendagri RI (Kementerian Dalam Negeri RI), dan 123 Pemda menggunakan aplikasi lainnya (Halim dkk., 2012) sebagai aplikasi utama. Selain itu beberapa Pemda mengembangkan aplikasi untuk melengkapi atau mendukung penggunaan aplikasi utama terkait pengelolaan keuangan daerah, seperti Aplikasi *E-Budgeting* oleh Pemprov (Pemerintah Provinsi) Kalimantan Selatan atau Aplikasi SIMPUN (Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Terpadu Banjarmasin) oleh Pemko

(Pemerintah Kota) Banjarmasin. Kementerian/Lembaga Pemerintah RI juga mengembangkan beberapa aplikasi terkait pengelolaan keuangan Pemda, seperti Aplikasi SIMOLEK (Sistem Monitoring Elektronik Keuangan) dan Aplikasi SIPD (Sistem Informasi Pembangunan Daerah) oleh Kemendagri RI, Aplikasi SIMPATIK (Sistem Monitoring Pengendalian Dana Transfer ke Daerah dan Indikasi Kebutuhan Daerah) oleh Kemenkeu RI (Kementerian Keuangan RI), atau Aplikasi SISMONTEPRA (Sistem Monitoring Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran) yang dikembangkan dan difasilitasi oleh lintas Kementerian/Lembaga Pemerintah RI, yaitu Kemenkeu, LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah), BPKP, Kemendagri, KemenPPN/Bappenas (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Nasional), dan Setkab (Sekretariat Kabinet).

Penggunaan aplikasi-aplikasi SIKD sebagai alat bantu berbasis teknologi informasi dalam pengelolaan keuangan daerah merupakan kebijakan nasional yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah di Indonesia berdasarkan asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditabel. Efektivitas implementasi aplikasi-aplikasi SIKD pada praktiknya tergantung pada kondisi masing-masing daerah. Dibutuhkan kepedulian tinggi dari Pemda dalam implementasi dan adopsi TIK di masing-masing daerah untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam pengelolaan keuangan daerah, seperti Pemda di Provinsi Kalimantan Selatan, yakni Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemko Banjarmasin dengan penggunaan aplikasi-aplikasi SIKD dapat dikatakan sukses dengan raihan opini WTP (Wajar Tanpa Pengecualian) secara berturut-turut dalam periode 2014-2018 dari LHP

(Laporan Hasil Pemeriksaan) BPK RI (Badan Pemeriksa Keuangan RI) atas LKPD (Laporan Keuangan Pemerintah Daerah) periode 2013-2017 (BPK RI, 2018). Dasar untuk pemberian opini hasil pemeriksaan (audit) oleh pemeriksa (auditor) atas laporan keuangan pemerintah adalah kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan yang didasarkan pada kriteria: (1) kesesuaian dengan standar akuntansi pemerintahan; (2) kecukupan pengungkapan; (3) kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan; dan (4) efektivitas sistem pengendalian intern (UU RI 15/2004). Untuk mendukung pelaporan keuangan dengan kriteria-kriteria tersebut, salah satu penunjang utama adalah TIK yang handal, sehingga pencapaian opini audit WTP dalam lima periode berturut-turut atas LKPD Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemko Banjarmasin dapat dikatakan salah satunya karena kesuksesan adopsi (implementasi dan penggunaan) aplikasi-aplikasi SIKD. Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemko Banjarmasin menjadi satu-satunya pemprov dan satu-satunya pemko dari wilayah Kalimantan yang mencapai WTP lima periode berturut-turut. Namun klaim kesuksesan adopsi TIK ini tidaklah suatu yang sempurna karena masih ada beberapa permasalahan terkait pemanfaatan aplikasi. Berdasarkan observasi dan wawancara pendahuluan, diidentifikasi beberapa permasalahan, seperti beragamnya aplikasi-aplikasi SIKD yang harus diakses pengguna menjadikan proses *input* data menjadi tidak praktis karena data yang sama harus di *input* kembali ke aplikasi yang lain, fungsi modul pelaporan yang masih belum optimal sehingga pengguna harus kembali melakukan proses manual untuk membuat laporan, dan keterbatasan kapasitas *server* dan jaringan sehingga pada saat kebutuhan pemakaian tinggi respon *server* dan jaringan menjadi sulit diakses atau bahkan tidak bisa diakses yang berdampak

kepada tekanan beban kerja pengguna dan keterlambatan pelaporan. Permasalahan lainnya adalah keterbatasan sumberdaya manusia yang mengelola aplikasi baik dari sisi jumlah maupun kompetensi karena kebijakan mutasi pimpinan serta belum adanya bimbingan teknis atas penggunaan beberapa aplikasi karena perubahan regulasi dari pemerintah (pusat). Berbagai permasalahan tersebut serta kebutuhan mempertahankan pencapaian kinerja opini audit WTP atas LKPD bagi para pengguna sebagai pengelola keuangan daerah dimungkinkan dapat memberikan tekanan kepada pemanfaatan aplikasi-aplikasi SIKD dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja pengguna yang sebagian besar proses penyelesaian tugasnya menggunakan TIK. Evaluasi akademis adopsi aplikasi-aplikasi SIKD tersebut dari sudut pandang pengguna (pegawai pemerintah) dibutuhkan untuk mengeksplorasi konsep-konsep lanjutan pengembangan *e-government* karena pada tahun 2018 Pemerintah RI mencanangkan implementasi integrasi *e-budgeting* dengan *e-planning*, yaitu aplikasi perencanaan elektronik yang dikembangkan oleh KemenPPN/Bappenas (Kemendagri, 2016; Kompas, 2017).

Evaluasi adopsi TIK telah menjadi perhatian penting para profesional dan peneliti sistem informasi. Dalam praktik, TIK kontemporer tidak hanya memberikan manfaat finansial, tapi juga memberi manfaat non finansial (Davenport, 2000; Kaplan dan Norton, 2000), banyak organisasi telah bergerak melampaui ukuran finansial atas pengukuran untuk mengevaluasi adopsi TIK (Rubin, 2004). Pada penelitian akademis dengan area investigasi yang luas, memunculkan perhatian kepada salah satu area penting, yaitu perilaku pengguna TIK, bahwa di antara semua penyebab potensial yang mungkin bertanggung

jawab atas keberhasilan atau kegagalan adopsi TIK, respon pengguna atas interaksinya dengan teknologi telah diakui sebagai salah satu bagian penting yang berkontribusi terhadap kesuksesan adopsi TIK suatu organisasi (Davis, 1989; Davis dkk., 1989; Venkatesh dkk., 2003; Galletta dan Zhang, 2006; DeLone dan McLean, 2016), karena TIK adalah bagian dari perluasan keunikan bahasa, kognisi, afeksi, perilaku, dan komunikasi manusia (Peppard, 2016). Adopsi TIK oleh organisasi juga menjadi semakin canggih, universal, kompleks, dan melibatkan jumlah personil (pengguna TIK) yang semakin banyak dengan konsekuensi investasi tidak murah. Era *enterprise system* dan *networking* yang dipopulerkan sejak 1990an menjadikan TIK yang diadopsi organisasi cenderung diimplementasikan dalam kondisi wajib (*mandatory*) kepada pengguna TIK untuk memaksimalkan kinerja positif dari investasi besar tersebut dan kinerja positif dapat dihasilkan jika TIK efektif digunakan oleh pengguna (Goodhue, 1995; Dahlbom, 1996; Kim dkk., 2007; Sun dkk., 2009; Koh dkk., 2010; Hou, 2012; Hwang dkk., 2015; DeLone dan McLean, 2016). Penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi adalah pengguna harus menggunakan TIK tertentu (tidak ada pilihan lain) untuk melaksanakan dan mempertahankan pekerjaan pengguna (Brown dkk., 2002), sedangkan pada penggunaan TIK tidak diwajibkan (*voluntary*), pengguna memiliki pilihan yang disengaja dalam menggunakan TIK untuk melaksanakan dan mempertahankan pekerjaan (Hartwick dan Barki, 1994; Agarwal dan Prasad, 1997; Venkatesh, 2000). Tantangan pengelola organisasi terkait adopsi TIK yang diwajibkan kepada pengguna untuk memastikan kesuksesan adopsi TIK adalah penerimaan TIK yang positif oleh pengguna karena adopsi TIK oleh organisasi adalah perubahan dengan masuknya teknologi, sistem,

prosedur, dan proses baru ke dalam organisasi. Sisi lain, perubahan oleh organisasi dapat menciptakan rasa ketidakpastian, kehilangan kendali, kurangnya dukungan, dan resistensi pengguna, sehingga pengguna mungkin memiliki sikap negatif terhadap adopsi TIK, namun tetap menggunakan karena memang harus digunakan untuk mempertahankan pekerjaan. Perbedaan antara sikap yang dimiliki pegawai dan perilaku penggunaan aktualnya merupakan peningkatan disonansi kognitif (ketidaknyamanan dengan suasana perubahan) yang dapat menyebabkan konsekuensi yang tidak diinginkan seperti tidak memanfaatkan TIK secara optimal, tingkat kepuasan dan kinerja kerja menurun, sampai dengan kemungkinan tindakan sabotase, yang akhirnya memberikan dampak negatif kepada organisasi (Brown dkk., 2002; Hwang dkk., 2015).

Ukuran kesuksesan adopsi TIK berdasarkan respon pengguna mencakup beberapa konsep tak berwujud (Kim dkk., 2007), sehingga beberapa peneliti mengembangkan beberapa konsep dan metode pengukuran pengganti yang lebih mudah diukur (DeLone dan McLean, 1992). Empat pengukuran pengganti untuk mengukur kesuksesan adopsi TIK yang telah dikenal dan digunakan secara luas pada penelitian sistem informasi berbasis perilaku adalah: (1) niat untuk menggunakan (*intention to use*); (2) perilaku penggunaan (*use behavior*); (3) kepuasan pengguna (*user satisfaction*); dan (4) kinerja pengguna (*user performance*). Sejumlah model teori pengukuran kesuksesan adopsi TIK dengan keluaran model menggunakan satu atau lebih dari pengukuran pengganti tersebut telah diusulkan dan diterapkan dalam berbagai studi empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi dalam

upaya berkontribusi kepada pemahaman, penjelasan, dan prediksi atas manfaat organisasi yang telah mengadopsi TIK kepada individu-individu pengguna.

Theory of Reasoned Action-TRA yang dikembangkan dan diformulasikan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dan *Theory of Planned Behavior*-TPB (Ajzen, 1991) merupakan latar belakang teori dan teori dasar dominan dari perkembangan model-model teori penerimaan dan penggunaan teknologi. TRA dan TPB adalah teori perilaku manusia berbasis psikologi sosial yang telah diuji dan diaplikasikan di beberapa bidang penelitian, termasuk penelitian sistem informasi keperilakuan. TRA menyatakan bahwa niat adalah prediktor perilaku yang paling berpengaruh dan dua faktor utama yang mempengaruhinya, yakni *attitude toward behavior* dan *subjective norm*. TPB memperluas cakupan TRA dengan menambahkan satu faktor, yakni *perceived behavioral control*. TRA dan TPB menyatakan individu dalam melakukan tindakan rasional berdasarkan niat, dan niat terbentuk karena: (1) keyakinan atas pengalaman yang sudah ada; (2) tindakan didukung oleh lingkungannya; dan (3) individu tersebut telah memperhitungkan hambatan-hambatan baik dari dalam maupun dari luar. Pada konteks penggunaan TIK, individu dalam melakukan tindakan rasional ditentukan oleh niat dan niat terbentuk karena sejumlah perilaku kepercayaan dan sikap dari penggunaan TIK. Niat untuk menggunakan dan atau perilaku penggunaan menjadi fokus keluaran dari model-model teori penerimaan dan penggunaan teknologi, seperti *Technology Acceptance Model*-TAM (Davis, 1989; Davis dkk., 1989; Venkatesh dan Davis, 1996), *Decomposed TPB*-DTPB (Taylor dan Todd, 1995), *Model of PC Utilization*-MPCU (Thompson dkk., 1991), *Social Cognitive Theory*-SCT (Compeau dkk., 1999), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*-

UTAUT (Venkatesh dkk., 2003). Argumen dari model-model ini adalah adopsi TIK tidak akan memberikan pengaruh kepada peningkatan efektivitas organisasi jika TIK tidak diterima (representasi niat) dan digunakan oleh pengguna (Venkatesh dan Davis, 1996). Evolusi model-model teori penerimaan dan penggunaan teknologi telah menghasilkan sejumlah besar konstruk (variabel) perilaku kepercayaan yang berhasil diidentifikasi sebagai anteseden untuk menjelaskan dan memprediksikan mengapa pengguna menerima dan menggunakan teknologi. Empat konsep konstruk perilaku kepercayaan yang paling banyak dikonstruksikan pada model-model teori penerimaan dan teknologi dengan nama-nama berbeda, namun memiliki arti, isi, dan gagasan yang secara umum sama adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), norma subyektif (*subjective norm*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) sebagai prediktor niat untuk menggunakan dan perilaku penggunaan.

TAM adalah model teori yang dikenal luas dan paling berpengaruh dari penelitian-penelitian sistem informasi berbasis perilaku (Hirschheim, 2007; Lim, 2018). TAM menggunakan perilaku kepercayaan pengguna yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan sebagai prediktor niat untuk menggunakan yang selanjutnya niat akan mempengaruhi penggunaan aktual dan persepsi kemudahan juga mempengaruhi persepsi kegunaan (Venkatesh dan Davis, 1996).

Peran orang-orang dan fasilitas lingkungan organisasi pengguna pada penggunaan TIK diwajibkan adalah kondisi-kondisi yang berkontribusi penting pada pembentukan perilaku kepercayaan pengguna. Hasil-hasil penelitian pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan, seperti Brown dkk. (2002) menunjukkan

norma subyektif dan persepsi pengendalian perilaku (kondisi memfasilitasi) berpengaruh positif terhadap niat, dan Sun dkk. (2009) menunjukkan norma subyektif berpengaruh positif terhadap niat serta persepsi pengendalian perilaku berpengaruh positif terhadap niat dan penggunaan. Penelitian Koh dkk. (2010) menunjukkan norma subyektif berkontribusi penting pada rangkaian hubungan antarvariabel dengan keluaran model dampak organisasional berdasarkan persepsi pengguna. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa konstruk norma subyektif dan kondisi memfasilitasi merupakan prediktor penting yang perlu ditambahkan ke dalam model TAM pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan organisasi kepada pengguna. Norma subyektif dan kondisi memfasilitasi ditambahkan dalam model penelitian ini untuk mengeksplorasi peran tersebut. Norma subyektif merepresentasikan persepsi atau interpretasi subyektif pengguna atas pandangan orang-orang di lingkungan organisasi terhadap penggunaan TIK (Hwang dkk., 2015). Kondisi memfasilitasi merepresentasikan persepsi kepercayaan pengguna atas dukungan infrastruktur dan teknis yang telah disediakan organisasi (Venkatesh dkk., 2003).

Kekuatan TAM telah diakui dalam penggunaan TIK tidak diwajibkan untuk memprediksikan niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual, namun dalam penggunaan TIK diwajibkan, kinerja model masih belum memberikan gambaran yang jelas bagaimana manfaat TIK yang diadopsi organisasi hanya dengan informasi niat dan penggunaan (Brown dkk., 2002; Koh dkk., 2010; Hwang dkk., 2015) serta mengabaikan pengaruh terhadap kepuasan dan kinerja pengguna (Shih dan Chen, 2013). Venkatesh dkk. (2003) menyatakan reaksi individu ketika menggunakan TIK akan berpengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan

(penggunaan aktual) atau tidak langsung melalui niat untuk menggunakan dan hubungan antara perilaku penggunaan dengan kepuasan pengguna dan pengaruhnya kepada kinerja pengguna merupakan petunjuk dan area penting penelitian berikutnya mengenai manfaat penggunaan TIK pada suatu organisasi. Pada penggunaan TIK diwajibkan, kepuasan pengguna adalah ukuran yang lebih berguna dan paling populer sebagai dimensi lain ukuran kesuksesan implementasi TIK, namun ini bukan tujuan akhir organisasi atas manfaat yang diharapkan dari adopsi TIK (DeLone dan McLean, 1992, 2003, 2016). Pengguna diwajibkan untuk menggunakan TIK yang sudah ditentukan untuk menjalankan tugas dan mempertahankan pekerjaannya (Brown dkk., 2002), sehingga kinerja seputar penggunaan TIK menjadi perhatian utama pengguna dan organisasi karena terkait dengan penghargaan atau hukuman yang akan diterima pengguna (Taylor dan Todd, 1995). Perbedaan mendasar antara penggunaan TIK diwajibkan dengan tidak diwajibkan kepada pengguna adalah konsekuensi organisasi kepada pengguna TIK (Koh dkk., 2010). Kinerja pengguna sebagai konsekuensi individual adalah ukuran paling relevan bagi pengelola organisasi, pengembang sistem, dan pengguna untuk menangkap hasil akhir manfaat penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi.

Konstruk penghubung antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, dan kondisi memfasilitasi kepada kepuasan dan kinerja pengguna yang diajukan pada penelitian ini adalah pemanfaatan (*utilization*) TIK sebagai konstruk pengganti niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual dari model TAM. Pemanfaatan TIK adalah sejauh mana penggunaan TIK telah diintegrasikan ke dalam rutinitas kerja pengguna yang merefleksikan kondisi

penerimaan dan pemakaian serta pelebagaan (*institutionalization*) dari TIK yang telah diwajibkan organisasi kepada pengguna (Goodhue dan Thompson, 1995). Pada penggunaan TIK diwajibkan, niat dan penggunaan tidak terlalu memiliki makna yang berarti, walaupun penerimaan dan penggunaan merupakan prasyarat bagi kesuksesan adopsi TIK (Petter dkk., 2008; Koh dkk., 2010; Hwang dkk., 2015). Terutama niat untuk menggunakan, terlepas apakah pengguna berniat menggunakan atau tidak, niat relatif tidak relevan pada penggunaan TIK wajib kepada pengguna (Brown dkk., 2002; Koh dkk., 2010; Kwahk dkk., 2018). Namun perilaku penggunaan dalam konteks pemanfaatan TIK (persepsi ketergantungan pengguna) tetap menjadi konstruk penting karena implementasi untuk dapat dievaluasi maka TIK harus dimanfaatkan (Goodhue dan Thompson, 1995). Penelitian ini memodifikasi model TAM dengan menambahkan konstruk prediktor yang relevan dengan kondisi penggunaan TIK diwajibkan dan menggunakan konstruk pemanfaatan sebagai pengganti niat dan penggunaan aktual serta mengintegrasikan kepuasan dan kinerja pengguna sebagai keluaran model tanpa merubah ideologi inti TAM, sehingga dapat disebut sebagai ekstensi (perluasan) model teori TAM.

Penelitian ini penting dilakukan karena sepanjang pengetahuan dan penelurusan masih belum ada studi empiris yang menguji secara komprehensif sejauh mana pengaruh perilaku kepercayaan pengguna (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, dan kondisi memfasilitasi) terhadap pemanfaatan TIK serta pengaruh selanjutnya terhadap kepuasan dan kinerja pengguna sebagai ukuran evaluasi kesuksesan adopsi pada kondisi penggunaan TIK wajib digunakan. Studi empiris pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan

oleh Staples dan Seddon (2004) hanya menguji pengaruh konsekuensi yang diharapkan dari penggunaan (persepsi kegunaan), norma sosial (norma subyektif), dan kondisi memfasilitasi terhadap pemanfaatan TIK dan selanjutnya pengaruh pemanfaatan TIK terhadap dampak kinerja (kinerja pengguna) tanpa mengikutkan persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna. Studi Sun dkk. (2009) menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, dan persepsi pengendalian perilaku (kondisi memfasilitasi) terhadap niat untuk menggunakan, niat untuk menggunakan terhadap penggunaan, dan penggunaan terhadap kinerja individual (kinerja pengguna) tanpa menggunakan pemanfaatan TIK (menggunakan konsep awal dari model-model teori penerimaan dan penggunaan teknologi, yaitu niat dan penggunaan) dan kepuasan pengguna. Studi Koh dkk. (2010) dengan pendekatan hubungan berantai lebih memfokuskan menguji pengaruh harapan kinerja (persepsi kegunaan) dengan anteseden pengaruh sosial (norma subyektif) terhadap sikap dan pengaruhnya kepada penggunaan dan kepuasan keseluruhan serta pengaruh selanjutnya terhadap manfaat bersih (dampak organisasional berdasarkan persepsi pengguna). Beberapa studi empiris lainnya pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan hanya mengkonfirmasi pengujian pengaruh perilaku kepercayaan pengguna terhadap niat untuk menggunakan (Brown dkk., 2002; Amoako-Gyampah, 2007; Govindaraju dan Gondodiwirjo, 2008), niat untuk mempelajari penggunaan sistem (Huang dan Hsu, 2010), niat dan perilaku penggunaan (Venkatesh dkk., 2003), penggunaan (Sebetci, 2015), penggunaan aktual dan kepuasan pengguna (Maillet dkk., 2015).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, kondisi memfasilitasi, pemanfaatan TIK, kepuasan pengguna, dan kinerja pengguna aplikasi-aplikasi SIKD pada organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, dan kondisi memfasilitasi terhadap pemanfaatan TIK?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap pemanfaatan TIK melalui persepsi kegunaan?
5. Bagaimana pengaruh pemanfaatan TIK terhadap kepuasan pengguna?
6. Bagaimana pengaruh pemanfaatan TIK terhadap kinerja pengguna?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja pengguna?
8. Bagaimana pengaruh pemanfaatan TIK terhadap kinerja pengguna melalui kepuasan pengguna?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, kondisi memfasilitasi, pemanfaatan TIK, kepuasan pengguna, dan kinerja pengguna aplikasi-aplikasi SIKD pada organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan?
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan.

3. Menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, dan kondisi memfasilitasi terhadap pemanfaatan TIK.
4. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap pemanfaatan TIK melalui persepsi kegunaan.
5. Menganalisis pengaruh pemanfaatan TIK terhadap kepuasan pengguna.
6. Menganalisis pengaruh pemanfaatan TIK terhadap kinerja pengguna.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja pengguna.
8. Menganalisis pengaruh pemanfaatan TIK terhadap kinerja pengguna melalui kepuasan pengguna.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi pada konfirmasi dan pengembangan teori atas faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan TIK untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja pengguna dari sudut pandang perilaku pengguna. Lebih lanjut lagi adalah memberikan kontribusi pada pengembangan model teori sistem informasi berbasis perilaku yang lebih komprehensif kepada keluaran akhir peningkatan kinerja pengguna dalam implementasi TIK pada kondisi penggunaan wajib. Diharapkan bagi penelitian berikutnya menjadi pengayaan referensi bukti empiris terkait dengan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, kondisi memfasilitasi, pemanfaatan TIK, kepuasan pengguna, dan kinerja pengguna sistem informasi berbasis teknologi informasi.

Lebih spesifik penelitian sekarang memberikan tiga kontribusi utama. Pertama, kerangka konseptual lebih komprehensif terkait pengaruh perilaku kepercayaan pengguna terhadap pemanfaatan TIK dan pengaruhnya terhadap

kepuasan dan kinerja pengguna, dimana penelitian-penelitian sebelumnya hanya terbatas pada kepuasan pengguna atau pada kinerja pengguna pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan. Kedua, pemanfaatan TIK sebagai variabel pengganti niat dan penggunaan aktual untuk menyelidiki sejauh mana integrasi (ketergantungan) penggunaan TIK. Pemanfaatan TIK menghasilkan informasi yang lebih berguna bagi manajemen pengelolaan TIK organisasi dan pengembang sistem. Ketiga, mengekstensi pengaruh selanjutnya pemanfaatan TIK terhadap kepuasan dan kinerja pengguna tidak hanya sekedar supaya menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya, namun kepuasan pengguna untuk menyelidiki perasaan senang atau tidak sedang dengan penggunaan TIK terkait kemungkinan adanya disonansi kognitif yang berpotensi akan merugikan implementasi TIK yang telah dilakukan oleh organisasi, sedangkan kinerja pengguna terutama untuk memverifikasi secara empiris proposisi yang telah dikemukakan para peneliti sebelumnya bahwa pemanfaatan TIK akan berdampak kepada kinerja pengguna. Ringkasnya, penelitian sekarang adalah berkontribusi mengisi kesenjangan literatur studi empiris yang masih belum komprehensif dan mengajukan rancangan model evaluasi adopsi atas penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi dengan informasi yang lebih berguna tidak hanya kepada pengguna namun juga kepada pengelola organisasi dan pengembang sistem.

Bagi pemerintah daerah hasil penelitian berkontribusi untuk memberikan penjelasan dan pemahaman ilmiah dari reaksi perilaku pengguna atas adopsi TIK yang telah dilakukan apakah adopsi telah memberikan manfaat positif atau negatif kepada pengguna dalam rangka penggunaan TIK yang berkelanjutan untuk menunjang kinerja organisasi pemerintahan. Lebih lanjut dalam tataran praktis,

hasil penelitian diharapkan juga memberikan kontribusi konsep-konsep praktis dalam perumusan dan pengambilan kebijakan untuk harapan perubahan positif perilaku pengguna TIK terkait pengembangan sistem informasi berbasis teknologi informasi untuk menunjang pengelolaan keuangan daerah yang efektif.

Informasi deskriptif respon pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan terkait dengan tanggapan pengguna atas abstraksi aspek teknis aplikasi-aplikasi SIKD. Informasi ini dapat memberikan pengetahuan kepada pemerintah daerah dan pengelola TIK atau pengembang sistem dalam rangka kebijakan pengembangan lanjutan implementasi *e-government* terutama terkait kegunaan dan kemudahan aplikasi yang diharapkan oleh pengguna. Informasi deskriptif respon pengguna terhadap lingkungan dan fasilitasi organisasi terkait tanggapan pengguna atas pandangan orang-orang di lingkungan organisasi, dukungan infrastruktur, dan teknis dari implementasi aplikasi-aplikasi SIKD. Informasi ini dapat memberikan pengetahuan kepada pengelola TIK di organisasi pemerintah daerah untuk kondisi-kondisi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam rangka penggunaan yang berkelanjutan. Informasi deskriptif respon pengguna atas pemanfaatan TIK, kepuasan pengguna, dan kinerja pengguna dapat memberikan pengetahuan kepada pemerintah daerah dan pengelola TIK sejauh mana pelemagaan, perasaan senang atau tidak senang atas penggunaan, dan kontribusi manfaat dari adopsi TIK kepada abstraksi kinerja aktual pengguna.

Asosiasi antar variabel penelitian yang direfleksikan pada model penelitian dapat memberikan pengetahuan kepada pemerintah daerah dan pengelola TIK atau pengembang sistem untuk memahami hubungan sebab akibat dalam rangka kebijakan pengembangan *e-government* berikutnya yang dapat berkontribusi

kepada peningkatan kinerja pengguna. Kinerja pengguna adalah abstraksi kinerja aktual atau perilaku pengguna yang diharapkan dan paling relevan pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi. Untuk merubah atau mempertahankan atau meningkatkan kinerja pengguna TIK pembuat kebijakan dan pengelola TIK tidak dapat secara langsung mengintervensi kepada perilaku kinerja pengguna, namun harus memahami sebab-sebab dari perilaku kinerja pengguna TIK tersebut, yaitu perilaku kepercayaan pengguna (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subyektif, dan kondisi memfasilitasi). Intervensi kebijakan adalah kepada perilaku kepercayaan pengguna sehingga peningkatan manfaat adopsi TIK sejalan dengan harapan pengguna, yaitu penggunaan TIK telah berkontribusi positif terhadap kinerja pengguna.